

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus : Instalasi Rawat Inap RS Muhammadiyah Roemani)

Nama : Mohammad Fauzan Rifki
NIM : L2H 605 274

ABSTRAK

Instalasi Rawat Inap (IRI) adalah bagian dari rumah sakit yang menjadi gambaran paling jelas dari pelayanan rumah sakit, yang merepresentasikan citra rumah sakit di mata masyarakat. Hal ini dikarenakan IRI merupakan pelayanan utama dari rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pelanggan dengan jangka waktu yang relatif lama, dalam hal ini pasien. IRI RS Muhammadiyah Roemani mendapat berbagai saran dari pelanggan mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, yang dapat menurunkan citra rumah sakit di mata masyarakat karena pelayanan yang diharapkan tidak terpenuhi. Seharusnya hal tersebut menjadi pemicu RS Muhammadiyah Roemani untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya, serta melakukan perbaikan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Salah satu metode untuk menganalisa kualitas layanan adalah Servqual dan pengembangannya, Importance Performance Matrix. IPM akan diintegrasikan dengan Model Kano yang merepresentasikan suatu langkah untuk mencari pelayanan yang harus ada menurut pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu IRI dalam mengukur kualitas pelayanan dan menganalisis atribut yang memerlukan perbaikan, serta dari integrasi keduanya diidentifikasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis dengan IPM Servqual dan Model Kano, diketahui bahwa terdapat sembilan variabel yang menjadi masalah, dimana terjadi kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Muhammadiyah Roemani belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Sehingga didapat usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu dengan memperdalam pemahaman petugas atas apa yang menjadi kebutuhan pasien dengan pelatihan yang dilakukan pihak rumah sakit kepada petugas medis maupun petugas non medis, menambah petugas keamanan dan dengan memperketat pengawasan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Matrix Servqual*, Model Kano

ABSTRACT

Inpatient Services (IRI) is part of the hospital that became clearest picture of hospital services, representing the image of the hospital in public's perspective. This is because IRI is the main service of the hospital which relate directly to the client, in this case, patient, with a relatively long time period. IRI of RS Muhammadiyah Roemani received several suggestions from customers about the lack of service quality provided, which can reduce their image in the eyes of the public, because their expected services can not be met. This matter should be a shutter for Roemani Muhammadiyah Hospital to evaluate their quality of service, and make improvements towards patient's satisfaction. A method to analyze the quality of service is Servqual and its development, Importance Performance Matrix (IPM). IPM will be integrated with the Kano model, which represents a step forward to search services which should be in accordance with the customer. This approach aims at assisting IRI to measure and analyze their quality of service attributes that need to be improved, as well as the integration of the two methods can identify recommendations for improvement that need to be done.

Based on the results, with IPM Servqual and Kano Model, it is known that there are nine variables which become a problem, where there is a gap between perception and expectation of customers. This means that the services of RS Muhammadiyah Roemani's IRI can not meet customer's expectations. To get the improvement of service quality proposed is to deepen the understanding of what the patients needs by training their staff include hospital's medical and non-medical staff, adding security guards and tighten supervision to build good communication with patients.

Keywords: *Quality of Service, Performance Importance Matrix Servqual, Kano Model*